



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan dan wawancara penulis dilapangan tentang pelaksanaan pelayanan prima di Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Rokan Hilir Cabang Kubu, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang di terapkan oleh perusahaan daerah bank perkreditan rakyat rokan hilir ialah selalu menjaga penampilan agar tetap rapi, menjaga kebersihan diri, lingkungan seperti meja kerja yang tidak boleh berantakan.
2. Di awal pelayanan ketika melihat nasabah harus berdiri memberikan salam serta senyuman kepada nasabah, mempersilahkan nasabah untuk duduk dan menanyakan nama nasabah, melayani nasabah dengan sepenuh hati

4.2 Saran

Dari kesimpulan diatas penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Lebih memperhatikan dan melihat orang yang memberikan pelayanan sebaiknya menempatkan orang yang benar-benar tepat, karena tidak semua orang bisa memberikan pelayanan dengan baik.
2. Di harapkan dalam memberikan pelayanan harus lebih meningkatkan keseriusan dalam melayani nasabah, walau pun seandainya nasabah yang kita layani memang benar-benar dekat dengan kita namun harus tetap memberi batasan